ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/60-2001
ISBN 0-660-61714-5

102-01196/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Office of the Commissioner of Official Languages

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2001

The Right Honourable Jean Chrétien
Prime Minister of Canada

TABLE OF CONTENTS

I Commissioner's Message 2

II Strategic Context 3
- Environment of the Office of the Commissioner 3
- Overview of the Office of the Commissioner 3
  - Complaints and Investigations 4
  - Information, Research and Analysis 4
  - Corporate Services 4

III Strategic Outcomes 5

Appendices 13
- A Consolidation of Reports 13
- B Financial Performance 13
- C Financial Tables 14
- D Other Information 17

I COMMISSIONER'S MESSAGE

I began the second year of my mandate thirty years after the first *Official Languages Act* came into effect. While my first year as Commissioner allowed me to offer a diagnosis of the problems relating to official languages and to sound the alarm in view of the slow but cumulative erosion of language rights in Canada, I note that, in light of the commitments made in particular in the most recent Speech from the Throne, the government seems to have heard my warning.

In spite of these encouraging signs, much remains to be done to redress the damage resulting from years of budget cuts, government restructuring and, more generally, political inattention. I am cautiously optimistic, but I remain on alert waiting for the government to clarify its intentions and unveil an action plan that has clear objectives, a series of specific measures and co-operative mechanisms in order to mobilize all federal government institutions to produce concrete, lasting and measurable results.

The shortcomings and deficiencies observed this year again point to systemic problems in the implementation of Canada's official languages policy. The in-depth studies conducted to identify the root causes generally lead to the same conclusion: the resistance or indifference of the institution against which complaints are filed stands in the way of lasting solutions. Once again, the answer to the problem can be summarized in three key words: leadership, commitment and responsibility.

Overall, I am challenging the government to put words into action and to make the shift in direction necessary to reverse the effects of the cumulative erosion of language rights that has occurred in recent years. I also enjoin the government to respect not only the letter of the *Official Languages Act* but also its spirit. I will continue to work, in various ways, to reinforce linguistic duality as a component of Canadian society.

Dyane Adam
Commissioner of Official Languages

II STRATEGIC CONTEXT

ENVIRONMENT OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

The Office of the Commissioner (OCOL) is called upon to interact with a large number of public, community and private stakeholders. It must demonstrate leadership to influence federal, provincial, territorial and municipal governments in order to encourage them to fulfill their official languages obligations. It maintains close relationships with official language community organizations and must often react to public discourse that has an impact on linguistic duality. OCOL also intervenes before the courts on many occasions.

Among the federal partners with which OCOL must work most frequently, eight have responsibilities as central agencies under the *Official Languages Act* (hereinafter referred to as the *OLA*). These are the Privy Council Office, the Treasury Board Secretariat, the Public Service Commission, Canadian Heritage, Justice Canada, Public Works and Government Services, Statistics Canada and the Canadian Centre for Management Development. The Federal Court and the Standing Joint Committee on Official Languages are also key stakeholders.

OVERVIEW OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

The Office of the Commissioner, which serves the public from its headquarters in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate. The ***mandate*** of the Commissioner consists of taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the *OLA* in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The Commissioner's role has essentially four components:

- To investigate any complaint made to the Commissioner to the effect that the status of an official language was not or is not being recognized, any provision of an Act of Parliament or regulation relating to the status or use of an official language was not or is not being complied with, or the spirit and the letter of the *OLA* was not or is not being complied with in the administration of the affairs of any federal institution, and to make any necessary recommendations to ensure compliance with the *OLA*.
- To conduct studies on any issues of major importance involving the implementation of the *OLA*.
- To report to Parliament and inform the Canadian public about the scope and implementation of the *OLA* and the rights and obligations arising from it.
- To help minority official language communities to develop and obtain for their members the recognition and respect of their language rights under the Constitution and the *OLA*.

The work of OCOL is divided into three business lines: the first involving complaints and investigations; the second one involves information, research and analysis; the third one is corporate services.

Complaints and Investigations

The objective of the Complaints and Investigations business line is to conduct investigations and special studies and make recommendations on the corrective actions that must be taken to ensure full compliance with the *OLA*. As linguistic ombudsman, the Commissioner of Official Languages attempts, through persuasion, discussion and other methods associated with the new conflict resolution philosophy, to resolve complaints received from members of the public to the satisfaction of the parties concerned within a reasonable period of time, as prescribed by the *OLA*.

Full implementation of language rights sometimes requires the linguistic ombudsman, after exhausting all the recourse available to her, to take measures of an exceptional nature. Accordingly, to resolve problems of a systemic nature or to prevent injustices, the Commissioner appears in court. She may take legal action with the consent of members of the public who have filed a complaint or may intervene in cases involving the *OLA*.

Information, Research and Analysis

The objectives of the Information, Research and Analysis business line are to define the strategic orientations for OCOL by conducting research and analysis of language policies, ensuring liaison with the various governmental organizations and associations working in the linguistic area, and to inform Parliament and the public at large about the *OLA* and the role of the Commissioner. It maintains relationships and, in some cases, establishes partnerships with central agencies, members of Parliament and their committees, elected provincial officials and heads of government and various national and regional organizations and associations.

It supports the Commissioner in her role as ombudsman and informs members of the public about OCOL's role and their language rights. It develops various communication tools, such as speeches, media intervention strategies, publications and brochures. It also includes communication programs to promote official languages and OCOL.

Corporate Services

The Corporate Services business line provides a wide variety of services and support to all of OCOL to allow it to fully carry out its mandate and responsibilities. Corporate Services provide both Headquarters and the regional offices with strategic advice, services and products relating to financial management and planning, human resources management, information management and information technology, and administrative services. The Commissioner's Office is included in this business line.

III STRATEGIC OUTCOMES

OCOL has four chief results-oriented commitments: ensuring compliance with the language rights of Canadians, as set out in the *OLA* and its regulations (Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations); ensuring recognition of the equal status of both official languages through the promotion of English and French by federal institutions; fostering the growth and vitality of minority official language communities; making Canadians aware of their language rights and of the role of the Commissioner of Official Languages.

These commitments are reflected in the number and type of complaints and investigations, and by the level of client satisfaction with the handling of complaints and with the results obtained; by the degree of implementation by institutions subject to the *OLA* of the recommendations made; by the number and type of interventions; by the statistical data on the workforce in the public service and the percentage of bilingual services; and by public attitudes to language rights.

These commitments guide and provide a framework for OCOL's actions and interventions. The following is a description of the main results achieved during the reporting period.

The Commissioner's ombudsman role is primarily carried out by the Investigations Branch, which has employees at headquarters and in the regional offices. Investigations and studies sometimes give rise to recommendations and follow-up studies, and sometimes even court remedies.

TABLE 1
CHANGE IN NUMBER OF COMPLAINTS

	TOTAL lodged	Service to the public	Language of work	Language Requirements	Others[1]
2000-2001	1,320	993	196	40	91
1999 2000[2]	1,872	1,493	184	84	111
1998	1,629	1,323	141	55	110
1997	1,762	1,399	224	46	93
1996	1,717	1,257	202	49	209

[1] complaints regarding public announcements, equitable participation and Part VII of the *OLA*
[2] 15-month period

The number of complaints received this year dropped by close to 20 percent as compared to 1998 and by 25 percent as compared to 1997. The fact that many complainants are discouraged by a lack of change undoubtedly contributed significantly to this decrease. This has led the Commissioner to review procedures in order to obtain better results.

In-depth studies and an improved ability to analyze compliance with the *OLA* will help identify the source of problems and the appropriate measures to achieve lasting solutions. Repeated problems will be brought to the attention of institutions and the search for common solutions will begin. The new group of officers to provide liaison with institutions will improve the handling of complaints and enhance co operation with institutions by negotiating agreements. In this regard, two memoranda of understanding have already been signed with Transport Canada with respect to complaints about pre-boarding security screenings at airports and safety briefings aboard aircraft.

The Commissioner actively participated in the activities of the Canadian Ombudsman Association and the *Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie*. Moreover, she helped to create the Forum for Federal Ombudsmen. The purpose of this Forum is to set up a federal network of ombudsmen (e.g., the Privacy Commissioner, National Defence Ombudsman, Canada Post Ombudsman) in order to share information, train investigators and focus on common themes. To date, the Forum has met a number of times and a training session for all members is scheduled for early 2002.

In last year's performance report, the Commissioner presented the results of follow-ups on the study on points of service in the remaining four regions. This year, the Commissioner completed a report on all the follow-up studies conducted in each region of the country between 1996 and 2000. In order to finally give linguistic duality its rightful place in government and its institutions, a significant change in institutional culture is required. Each institution must incorporate linguistic duality into its organizational culture. The duty to offer services of comparable quality in both official languages must be at the very heart of the federal public service ethic.

In June 2000, the Commissioner published a major study on the use of English and French in high performance sport in Canada. In addition to a survey of athletes who receive federal financial assistance, investigators met with about 100 individuals who work in sport and related fields, such as coach training and government funding programs. Following the study, the federal government launched a number of promising initiatives to improve the status of French in high performance sport.

Throughout the year, the Commissioner carried out initiatives or studies in order to promote respect for language rights in the workplace. She focussed on a number of relevant aspects (perceptions and attitudes; conducive environment based on practical experiences; workplace conduct). She found that the conduct of managers is at the very heart of the problem of the equitable use of both languages in the workplace. Work will continue throughout the coming period.

In December 2000, the Commissioner published her *Study of the Official Language Obligations of Federal Crown Agents in the Province of New Brunswick*. This study underlines the need for the Department of Justice to ensure compliance with its linguistic obligations when it appoints lawyers in private practice to represent it in civil and criminal cases. The people of Canada must be able to use the official language of their choice at all stages in the legal process. After reading the draft study, the Department of Justice began to review its *Conditions of Appointment of Crown Agents and Instructions*.

The Commissioner made almost 500 recommendations during the reporting period. These recommendations were the result of investigations and special studies. Although the institutions did in general implement the Commissioner's recommendations, all too often the violations observed recur after a period of time. This explains why the Commissioner is currently reviewing the approach to investigations and dealings with institutions in order to encourage them to implement lasting solutions.

One investigation that led to recommendations is the investigation into the language requirements of constable positions in New Brunswick. The Commissioner concluded that the RCMP had failed to comply with the letter and spirit of section 91 of the *OLA*. She accordingly made five recommendations to the RCMP in order to ensure that New Brunswick residents obtain services in the official language of their choice.

In order to evaluate the degree to which the RCMP implemented her recommendations, the Commissioner conducted a follow-up in November 2000. Her investigators interviewed a number of employees in the National Capital Region, Newfoundland and various locations in New Brunswick. They also met with Francophone community representatives in New Brunswick. The follow-up will continue throughout the coming period.

In a 1997 investigation report, Commissioner Goldbloom highlighted the many linguistic deficiencies in federal-provincial agreements on labour market development. He made a number of recommendations to the appropriate authorities at the departments of Heritage, Human Resources Development and Treasury Board to ensure that the rights of the public are respected. In March 2001, Commissioner Adam advised these departments that she intends to conduct a follow-up to evaluate the implementation of these recommendations. This follow-up should be conducted in the coming period.

TABLE 2
COMPLAINTS AND REQUESTS FOR INFORMATION

Communications		1,976
Complaints lodged		1,320
admissible and investigated	1,049	
withdrawn	42	
refused	229	
Requests for information processed		656

This table shows that OCOL received 1,320 complaints, 1,049 of which were investigated in the 2000-2001 fiscal year. Almost half of these investigations are complete. Following these investigations, either the non-compliance with the *OLA* was resolved to the satisfaction of the complainants, or recommendations were made to the institutions with a view to finding solutions to persistent problems. Less than 15 percent of the allegations were unfounded.

The handling of 656 information requests helped inform citizens, public servants and institutions subject to the *OLA* of their rights and obligations under the *Act.* People were able to demand that their language rights be respected once they were better informed of these rights. In other cases, informing the institutions helped prevent potential non-compliance with the *OLA*.

Work methods improved, in accordance with the recommendations of the Treasury Board task force. Changes were made to the complaints procedure in order to simplify and improve its effectiveness; this also helped improve relations between OCOL and institutions.

Over the course of the 2000-2001 fiscal year, Legal Services continued to represent the Commissioner in various legal cases and closely follow the cases brought before provincial and federal courts that could affect the language rights of Canadians.

- The Commissioner of Official Languages initiated a court remedy against the Department of Justice, arguing that it must ensure that provinces, territories and municipalities comply with the federal government's linguistic obligations when initiating proceedings for federal offences. They can in fact be empowered to do so as the result of a 1996 amendment to the *Contraventions Act*. In March 2001, the Federal Court ruled in favour of the Commissioner. The Court concluded that the measures taken by the Department of Justice in applying the *Contraventions Act* do not adequately protect all the language rights of Canadians. The Department of Justice must as a result take all the necessary measures by March 2002 to ensure that the language rights of the accused are guaranteed in the same manner as if the *Contraventions Act* were applied by the Attorney General of Canada.

- The reference application filed with the Federal Court by the Commissioner's predecessor seeking clarification on the obligations of Air Canada's subsidiaries under the OLA was withdrawn following the amendment of section 10 of the *Air Canada Public Participation Act*. This section was amended to clarify the linguistic obligations of Air Canada's subsidiaries as regards air services. The court remedy sought by OCOL served to draw attention to the need for such a legislative amendment.

- The Commissioner intervened in the Montfort Hospital case to stress to the Court of Appeal the need of the Franco-Ontarian community for institutions that ensure its vitality and growth. She also wanted to remind the Government of Ontario (and the governments of Canada and of the other provinces) of their constitutional obligations as regards progress toward the equal status of English and French, as set out in section 16(3) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Court of Appeal's decision will undeniably have national importance and repercussions for all minority official language communities in the country.

- The Commissioner intervened in the *Charlebois* v. *City of Moncton and the Attorney General of New Brunswick* case in view of the need to clarify the province of New Brunswick's constitutional obligations set out in sections 16 and 16.1 of the Canadian *Charter of Rights and Freedoms* with respect to the protection and promotion of the status, rights and privileges of both official language communities. This case involves the constitutional linguistic obligations of municipalities as regards the passing of municipal by-laws in both official languages.

- The Commissioner also intervened in a case that challenged New Brunswick's *Education Act* under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, which guarantees the right to minority language education. The Commissioner also responded to a public notice in which the provincial government announced its intention to amend the *Education Act* by indicating the Act's shortcomings. The resulting bill amending the Education Act was influenced in part by the many comments made by the various parties involved, including the Commissioner. The parents, however, do not intend to withdraw their court proceedings and have revised their action to take the legislative changes into account.

Through speeches and consultations across the country and various media interventions, the Commissioner actively helped inform Canadians about their language rights and responsibilities, and promoted the value of linguistic duality, an asset to Canada. She also actively promoted the development of minority official-language communities. For example, 191 interviews with the media were conducted between April 2000 and March 2001; 25 speeches were given in Canada and abroad; 60 consultations and important meetings were held with federal, provincial and municipal decision-makers and with various organizations representing Canadians from both official language communities.

To support the Commissioner in achieving her mandate, OCOL provided ongoing liaison with key players in the official languages arena and conducted regular analyses of the linguistic, demographic, social, economic, cultural and political realities that affect the vitality of the Anglophone and Francophone minorities in Canada and public attitudes toward and support for linguistic duality and Canada's official languages system. This involved preparing recommendations and strategies on many issues, some of which are mentioned below. This analysis and liaison work helped raise awareness of the needs of Canadians in both official language communities.

The Commissioner completed the national consultations she had begun during the last fiscal period. This gave her the opportunity to listen to the priorities of Canadians with regard to the official languages and to publish a summary of these public consultations. In total, more than 500 people, divided into 51 groups in 20 Canadian cities, participated in consultations between February and August 2000. There were common themes in the views held by the various client groups, namely, the minority and majority official-language communities and some sub-groups in Canadian society. This initiative allowed OCOL to reach these client groups more effectively and to increase their participation in the progress toward the equality of English and French.

Several communication products were developed and will be distributed over the course of the next fiscal period, specifically, regional information kits about official language communities, regular information bulletins from the Commissioner and their distribution to partners and clients, as well as several pamphlets, vignettes and other promotional tools. Still with regard to communications, OCOL provided ongoing support for the Commissioner's public interventions by preparing strategies, media analyses, speeches and news releases which served to better inform Canadians and Parliament alike.

The Commissioner provided for broader distribution of her Annual Report to Parliament in order to communicate to as many Canadians as possible her analysis of the main issues relating to the implementation of the *OLA*, including the recognition of English and French, the development of minority official language communities, the actions she took and the repercussions they had on progress towards the equality of both official languages. As it does every year, this report also helped make the federal government aware of the needs of Canadians in both official language communities. OCOL initiated a complete update of its Internet site to make it more informative and interactive. There were more than 308,622 visitors to the site in 2000-2001.

The Commissioner wrote more than 30 letters that appeared in various dailies across the country, with a view to restating the facts, correcting disinformation, defending and promoting Canada's system of language rights, and increasing public support when letters to the editor attacked Canada's linguistic duality.

Following the release in the last fiscal period of the study entitled *The Government of Canada and French on the Internet*, OCOL supported federal institutions in the implementation of its recommendations and closely monitored the increasing number and quality of French-language information and services available over the Internet. This study will be updated during the coming fiscal period to help the government better serve Canadians from both official language groups.

The Commissioner published a study entitled *Cooperation Between the Government and the Communities: New Models for Service Delivery*, which described models for cooperation between the federal government and minority communities with regard to the delivery of programs or services to the public. This study outlines the conditions that must be met to ensure compliance with the letter and spirit of the *OLA*. OCOL maintained close contact with interested parties in the communities in question with a view to ensuring compliance with the *OLA* and maximizing the impact of these new service delivery models on community development.

Another national study was published on the implementation of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* in light of recent decisions by the Supreme Court of Canada. This study describes the changes in enrolment in homogenous French-language schools between 1986 and 1997 and recommends well-targeted measures for the coming decade in order to ensure full implementation of section 23. This study is a follow-up to *Official Languages Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management*, released in 1991, and a complement to *School Governance: The Implementation of Section 23 of the Charter*, released in 1998. This provides the communities with current information that will help them prepare long term development plans and concrete action in order to exercise their education rights.

The Commissioner undertook a study and consultations in order to foster the equitable demographic renewal of official language communities in Canada and to better support the development of minority language communities. She brought together a group of experts and government and community stakeholders from all across the country. Before the Standing Committee on Citizenship and Immigration, the Commissioner insisted that the new act clearly state that our immigration policies must contribute to the equitable demographic renewal of official language communities.

OCOL worked closely with the Standing Joint Committee on Official Languages and its staff in order to meet the needs and requests of its members, and also with community associations, federal institutions, provincial departments, media and groups likely to have an impact on linguistic duality in Canada. In so doing, the Commissioner helped foster mutual respect between majority and minority official language communities in Canada.

The Commissioner was very active on the issue of the bilingual status of the new City of Ottawa, to ensure that, as the national capital, it would fully reflect the constitutional status of English and French as Canada's official languages and the importance of linguistic duality as a fundamental characteristic of Canadian identity. Several municipal, provincial and federal stakeholders were approached on this issue.

APPENDIX A - CONSOLIDATION OF REPORTS

MATERIAL MANAGEMENT AND PURCHASING

OCOL continues to upgrade the Integrated Material Management System (IMMS) in order to allow for real-time interfacing with the Common Departmental Financial System; to enhance fixed asset record keeping to support FIS requirements for amortization accounting entry generation; and to improve the various administrative and financial transaction processes.

APPENDIX B - FINANCIAL PERFORMANCE

FINANCIAL PERFORMANCE OVERVIEW

The expenditures outlined in the 2000-2001 Report on Plans and Priorities (RPP) for OCOL totalled $11.2 million. Through the Supplementary Estimates and the Governor General's special warrants, OCOL received an additional $1.298 million, which includes employee benefit plan contributions, for a total of $12.6 million in authorities. The most important items in the Supplementary Estimates and the Governor General's special warrants include:

- $473,700 carried over from the 1999-2000 fiscal period;
- $324,701 to compensate for the signing of collective agreements;
- $500,000 to improve the information technology infrastructure;
- $166,000 in statutory appropriations for employee benefit plan contributions.

APPENDIX C - FINANCIAL TABLES

In order to present information in a consistent and comparative manner, financial tables were prepared for each business line, as in the 2000-2001 Report on Plans and Priorities and in the *Public Accounts*, and not on the basis of chief results-oriented commitments.

Financial Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

	2000-2001		
Vote	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Commissioner of Official Languages			
25 Operating Expenditures	9,763.0	11,061.4	11,044.7
(S) Crown Assets Surplus	0.0	0.7	0.7
(S) Contribution to the Employee Benefit Plan	1,356.0	1,522.0	1,522.0
Total for OCOL	**11,119.0**	**12,584.1**	**12,567.4**

The discrepancies between planned spending and total authorities for each business line are primarily due to additional appropriations received during the fiscal year.

Financial Table 2 – Departmental Planned versus Actual Spending

This table gives a detailed breakdown of total planned spending, authorities (in italics) and actual spending (in bold) for 2000-2001, by business line and by type of expenditure.

Departmental Planned versus Actual Spending, by business line (thousands of dollars)

Business Lines	FTEs*	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Complaints and Investigations							
Planned spending	69.0	5,844.0	–	–	5 844.0	–	5 844.0
Total authorities	–	*4,496.0*	–	–	*4 496.0*	–	*4 496.0*
Actuals	**54.4**	**4,059.7**	–	–	**4,059.7**	–	**4,059.7**
Information, Research and Analysis							
Planned spending	21.0	1,861.0	–	–	1,861.0	–	1,861.0
Total authorities	–	*2,450.2*	–	–	*2,450.2*	–	*2,450.2*
Actuals	**26.7**	**2,693.4**	–	–	**2,693.4**	–	**2,693.4**
Corporate services							
Planned spending	34.0	3,374.0	–	–	3,374.0	–	3,374.0
Total authorities	–	*5,637.9*	–	–	*5,637.9*	–	*5,637.9*
Actuals	**33.7**	**5,817.3**	–	–	**5,817.3**	–	**5,817.3**
Total							
Planned spending	124.0	11,119.0	–	–	11,119.0	–	11,119.0
Total authorities	–	*12,584.1*	–	–	*12,584.1*	–	*12,584.1*
Actuals	**114.8**	**12,567.4**	–	–	**12,567.4**	–	**12,567.4**
Costs of services provided by other departments							
Planned spending							1,305.0
Total authorities							*1,305.0*
Actuals							**1,305.0**
Net Cost of the Program							
Planned spending							12,424.0
Total authorities							*13,889.1*
Actuals							**14,017.0**

The discrepancies between planned spending and total authorities for each business line are primarily due to additional appropriations received during the fiscal year.

* Full-time equivalents

Financial Table 3 – Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending

This table gives an historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2000-2001 and actual spending, which appears in the *Public Accounts.*

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending, by business line (thousands of dollars)

			2000-2001		
Business Lines	**Actual 1998-1999**	**Actual 1999-2000**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
Complaints and Investigations	6,081.3	4,869.2	5,884.0	4,496.0	4,049.7
Information, Research and Analysis	2,091.0	1,632.7	1,861.0	2,450.2	2,693.4
Corporate Services	2,778.4	4,957.3	3,374.0	5,637.9	5,814.3
Total	**10,950.7**	**11,459.2**	**11,119.0**	**12,584.1**	**12,567.4**

Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

APPENDIX D - OTHER INFORMATION

CONTACTS FOR FURTHER INFORMATION AND THE WEB SITE

HEADQUARTERS			
344 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0T8		**Web site:** http://www.ocol-clo.gc.ca	
General Information:	(613) 996-6368	**E-Mail:** Message@ocol-clo.gc.ca	
Toll-free number:	1-877-996-6368	**Complaints:**	(613) 992-LANG
Fax:	(613) 993-5082		(613) 992- 5264

REGIONS			
Atlantic	(506) 851-7047 1 800 561-7109	Fax:	(506) 851-7046
Quebec	(514) 283-4996 1-800-363-0628	Fax:	(514) 283-6677
Ontario	(416) 973-1903 1-800-387-0635	Fax:	(416) 973-1906
Manitoba and Saskatchewan	(204) 983-2111 1-800-665-8731	Fax:	(204) 983-7801
Alberta, British Columbia, North West Territories, Yukon and Nunavut	(780) 495-3111 1-800-661-3642	Fax:	(780) 495-4094

Other publications: http://www.ocol-clo.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/60-2001
ISBN 0-660-61714-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Commissariat aux langues officielles

Rapport ministériel de rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2001

Jean Chrétien

Le très honorable Jean Chrétien
Premier ministre du Canada

TABLE DES MATIÈRES

I Message de la Commissaire 2

II Contexte stratégique 3
Environnement du Commissariat 3
Aperçu du Commissariat 3
Plaintes et enquêtes 4
Information, recherche et analyse 4
Services généraux 4

III Résultats stratégiques 5

Annexes 13
A Consolidation de rapports 13
B Rendement financier 13
C Tableaux financiers 14
D Autres renseignements 17

I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

C'est avec comme toile de fond le 30e anniversaire de l'entrée en vigueur de la première *Loi sur les langues officielles* que j'ai entamé la seconde année de mon mandat à titre de Commissaire. Si ma première année en poste a servi à poser un diagnostic sur la situation des langues officielles et à lancer un cri d'alarme face à l'érosion cumulative des droits linguistiques au Canada, je constate, à la lumière des engagements contenus notamment dans le dernier discours du Trône, que mon appel semble avoir été entendu par le gouvernement.

Je constate cependant que malgré ces signes encourageants, beaucoup reste à faire afin de redresser les torts causés par des années de compressions budgétaires, de restructurations gouvernementales et, plus généralement, par un laisser-aller politique. Aussi, je demeure prudente et aux aguets en attendant que le gouvernement précise ses intentions et dévoile un plan d'action qui comporte des objectifs clairs, un train de mesures ciblées et des mécanismes de concertation qui permettront de mobiliser l'ensemble de l'appareil fédéral et d'atteindre des résultats concrets, durables et mesurables.

Les lacunes et les incidents que j'ai observés cette année démontrent encore une fois l'existence de problèmes systémiques dans l'application de la politique canadienne sur les langues officielles. Les études approfondies qui sont entreprises pour en identifier la source et les causes mènent habituellement à la même conclusion : la résistance ou l'indifférence de l'institution visée par les plaintes empêche la mise en place de solutions durables. Une fois de plus, la réponse à ce dilemme se résume en trois mots-clés : leadership, engagement et responsabilité.

Dans l'ensemble, j'ai lancé au gouvernement le défi de joindre l'action à la parole et de donner le coup de barre nécessaire afin de renverser les effets de l'érosion cumulative qu'ont connue les droits linguistiques au cours des dernières années. J'ai également enjoint au gouvernement de respecter non seulement la lettre de la *Loi*, mais aussi son esprit. Je continuerai à travailler en utilisant plusieurs moyens d'intervention afin de renforcer la dualité linguistique en tant que composante fondamentale de la société canadienne.

La Commissaire aux langues officielles
Dyane Adam

II CONTEXTE STRATÉGIQUE

ENVIRONNEMENT DU COMMISSARIAT

Le Commissariat est appelée à interagir avec un grand nombre d'intervenants des secteurs public, communautaire et privé. Il doit exercer un leadership d'influence auprès des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux afin de les inciter à répondre à leurs obligations en matière de langues officielles. Il entretient des liens étroits avec les organismes qui représentent les communautés de langue officielle et doit souvent réagir aux débats publics qui ont un impact sur la dualité linguistique. Le Commissariat est aussi amené à maintes reprises à intervenir devant les tribunaux.

Parmi les partenaires fédéraux avec lesquels le Commissariat doit travailler le plus fréquemment, huit ont des responsabilités d'organismes centraux en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (ci après la *LLO*). Il s'agit du Bureau du Conseil privé, du Secrétariat du Conseil du Trésor, de la Commission de la fonction publique, de Patrimoine canadien, de Justice Canada, de Travaux publics et Services gouvernementaux, de Statistique Canada et du Centre canadien de gestion. La Cour fédérale et le Comité mixte permanent des langues officielles sont aussi deux intervenants privilégiés.

APERÇU DU COMMISSARIAT

Le Commissariat, qui sert le public tant à partir de son administration centrale à Ottawa que de ses cinq bureaux régionaux, seconde la Commissaire aux langues officielles dans l'exécution de son mandat. Le ***mandat*** de la Commissaire consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter la lettre et l'esprit de la *LLO* et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions fédérales, notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le rôle de la Commissaire comporte essentiellement quatre volets :

- Instruire toute plainte reçue faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement fédéral sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit et la lettre de la *LLO*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *LLO*.
- Mener des études sur toute question d'importance majeure portant sur la mise en œuvre de la *LLO*.
- Rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *LLO* et des droits et obligations qui en découlent.
- Aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir et à obtenir pour leurs membres la reconnaissance et le respect des droits linguistiques que leur garantissent la Constitution et la *LLO*.

Sur le plan organisationnel, le Commissariat gère en fonction de trois secteurs d'activité : le premier porte sur les plaintes et les enquêtes; le deuxième porte sur l'information, la recherche et l'analyse; le troisième est celui des services généraux.

Plaintes et enquêtes

Le secteur des plaintes et des enquêtes a comme objectif de réaliser des enquêtes et études spéciales et de faire des recommandations sur les mesures correctives qui doivent être apportées pour assurer une pleine mise en oeuvre de la *LLO*. En tant qu'ombudsman linguistique, la Commissaire aux langues officielles tente, par la persuasion, la discussion et autres moyens relevant de la nouvelle philosophie de règlement des différends, de régler les plaintes qu'elle reçoit du public à la satisfaction des intéressés et dans un délai raisonnable, tel que le prescrit la *LLO*.

La pleine mise en œuvre des droits linguistiques exige parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures d'ordre exceptionnel et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes systémiques ou prévenir des injustices. Elle peut intenter des recours judiciaires avec le consentement de membres du public ayant porté plainte ou intervenir dans le cadre d'instances touchant à la *LLO*.

Information, recherche et analyse

Le secteur Information, recherche et analyse a comme objectif de définir les orientations stratégiques pour le Commissariat au moyen de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Il assure la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les différentes associations oeuvrant dans le domaine et informe les parlementaires et le public sur la *LLO* et le rôle de la Commissaire. Il maintient des rapports et, dans certains cas, établit des partenariats avec les organismes centraux, les parlementaires et leurs comités, les représentants élus des provinces et les chefs de gouvernement, les divers organismes et associations nationaux et régionaux.

Il appuie la Commissaire dans son rôle d'ombudsman et informe le public sur ses droits linguistiques ainsi que sur le rôle du Commissariat. Il élabore divers outils de communication : allocutions, stratégies d'interventions dans les médias, publications, dépliants, etc. Ce secteur comprend aussi des programmes de communication pour la promotion des langues officielles et du Commissariat.

Services généraux

Le secteur des services généraux fournit à l'ensemble du Commissariat une gamme de services et d'appuis afin de permettre à l'organisation de remplir pleinement son mandat et de s'acquitter de ses responsabilités. Les Services généraux fournissent, tant à l'administration centrale qu'en région, conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion et planification financières, gestion des ressources humaines, gestion de l'information et des technologies et services administratifs. Le Cabinet de la Commissaire est inclus dans ce secteur.

III RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Le Commissariat a quatre principaux engagements en matière de résultats : veiller au respect des droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens, tel que prescrit par la *LLO* et son règlement (*Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*); veiller à la reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, du français et de l'anglais; favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire; faire connaître aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits linguistiques et le rôle de la Commissaire aux langues officielles.

Ces engagements se manifestent par le nombre et le type de plaintes et d'enquêtes, de même que par le niveau de satisfaction des clients quant au traitement des plaintes et aux résultats; par le degré de mise en oeuvre, par les institutions assujetties à la *LLO*, des recommandations formulées; par le nombre et le type d'interventions; par les données statistiques sur l'effectif de la fonction publique et le pourcentage de services bilingues; par les attitudes du public par rapport aux droits linguistiques.

Ces engagements guident et encadrent les actions et les interventions du Commissariat. Les paragraphes qui suivent font état des principaux résultats obtenus au cours de l'exercice écoulé.

Les fonctions d'ombudsman de la Commissaire sont accomplies principalement par la Direction générale des enquêtes, qui a des effectifs à l'administration centrale et en région. Les enquêtes et les études donnent parfois lieu à des recommandations et à des suivis et, exceptionnellement, à des recours judiciaires.

TABLEAU 1
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

	TOTAL reçu	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Autres[1]
2000-2001	1 320	993	196	40	91
1999 2000[2]	1 872	1 493	184	84	111
1998	1 629	1 323	141	55	110
1997	1 762	1 399	224	46	93
1996	1 717	1 257	202	49	209

[1] plaintes portant sur les avis publics, la participation équitable et la Partie VII de la *LLO*
[2] période de 15 mois

On note cette année une diminution du nombre de plaintes reçues de près de 20 p. 100 par rapport à 1998 et de 25 p. 100 par rapport à 1997. Un découragement chez les plaignants

face à une situation ne s'améliorant pas est certainement un facteur important venant expliquer cette baisse. Cela a incité la Commissaire à revoir ses façons de faire pour obtenir de meilleurs résultats.

Des études plus approfondies et une capacité d'analyse accrue quant à l'observation de la *LLO* aideront à identifier les problèmes à la source de même que les interventions pertinentes en vue d'obtenir des solutions durables. Les problèmes répétitifs seront portés à l'attention des institutions et la recherche de solutions en commun sera amorcée. Le nouveau groupe d'agents de liaison avec les institutions veillera à améliorer le traitement des plaintes et à accroître la collaboration avec les institutions en négociant des ententes. À cet effet, deux protocoles d'entente ont déjà été signés avec Transports Canada. Ceux-ci visent le traitement des plaintes aux points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement dans les aéroports et les messages de sécurité à bord des avions.

La Commissaire a activement participé aux activités de l'Association des ombudsmans du Canada et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie. En outre, elle a contribué à la création du Forum des ombudsmans fédéraux. Le but de ce Forum est de créer un réseau fédéral d'ombudsmans (p. ex., Commissaire à la vie privée, Ombudsman de la Défense nationale, Ombudsman de Postes Canada; etc.) ayant comme objectif le partage d'information, la formation d'enquêteurs et la réflexion sur des thèmes communs. À ce jour, le Forum s'est réuni à plusieurs reprises et une session de formation commune est prévue au début de 2002.

Dans le rapport sur le rendement de l'an dernier, la Commissaire présentait les résultats de ses suivis à l'étude sur les points de service des quatre dernières régions. Cette année, la Commissaire a complété le bilan de toutes les études de suivi qui ont été réalisées dans chaque région du pays entre 1996 et 2000. Pour que la dualité linguistique occupe enfin la place qui lui revient au sein du gouvernement et de ses institutions, ces derniers devront changer leur culture en profondeur. Chaque institution devra intégrer la dualité linguistique dans sa culture organisationnelle. Le devoir d'offrir des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles devra se retrouver au cœur de l'éthique de la fonction publique fédérale.

La Commissaire a publié en juin 2000 une importante étude sur l'usage du français et de l'anglais dans le sport de haut niveau au Canada. Outre un sondage effectué auprès des athlètes qui bénéficient d'une aide financière fédérale, les enquêteurs ont rencontré une centaine de personnes œuvrant dans le milieu sportif et dans des domaines connexes, comme la formation des entraîneurs et les programmes de financement public. À la suite de l'étude, le gouvernement fédéral a lancé plusieurs initiatives prometteuses pour améliorer le statut du français dans le sport de haut niveau.

Au cours de l'exercice, la Commissaire a entrepris certaines initiatives ou études en vue de promouvoir le respect des droits linguistiques en milieu de travail. En effet, elle s'est penchée sur plusieurs aspects de la question (perceptions et attitudes; environnement propice fondé sur des expériences pratiques; comportement en milieu de travail). Elle a

constaté que le comportement des gestionnaires est au coeur même de la problématique reliée à l'utilisation équitable des deux langues en milieu de travail. Les travaux se poursuivront au cours du prochain exercice.

En décembre 2000, la Commissaire a rendu publique son *Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick*. Cette étude souligne la nécessité pour le ministère de la Justice de veiller à ce que ses obligations linguistiques, tant en matière civile que criminelle, sont respectées lorsqu'il choisit de faire appel à un avocat d'un cabinet privé pour le représenter. Il lui faut s'assurer que la population canadienne puisse utiliser la langue officielle de son choix à toutes les étapes du processus judiciaire. Après avoir pris connaissance de l'ébauche de l'étude, le ministère de la Justice a commencé la révision des *Conditions de nomination des représentants de la Couronne* et des *Lignes directrices* les concernant.

La Commissaire a formulé près de 500 recommandations durant la période visée. Ces recommandations faisaient suite à des enquêtes et études spéciales. Bien qu'en général les institutions aient mis en oeuvre les recommandations formulées par la Commissaire, bien souvent, les infractions notées en matière de langue de service et de langue de travail ressurgissent après quelque temps. C'est pourquoi l'on est à l'heure actuelle en train de revoir l'approche d'enquête et les relations avec les institutions afin de favoriser la mise en place de solutions durables.

À titre d'exemple d'enquête ayant fait l'objet de recommandations, mentionnons celle portant sur les exigences linguistiques des postes de gendarmes au Nouveau-Brunswick. La Commissaire a conclu que la GRC n'avait pas respecté l'esprit et la lettre de l'article 91 de la *LLO*. Elle a donc formulé à la GRC cinq recommandations dont le but est d'assurer que les résidents du Nouveau-Brunswick reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix.

Afin d'évaluer dans quelle mesure la GRC a mis en œuvre ses recommandations, la Commissaire a entrepris un suivi en novembre 2000. Ses enquêteurs ont interviewé un certain nombre d'employés dans la région de la capitale nationale, à Terre-Neuve ainsi qu'à divers endroits au Nouveau-Brunswick. Ils ont également rencontré des représentants des communautés francophones du Nouveau-Brunswick. Le suivi se poursuivra au cours du prochain exercice.

Dans un rapport d'enquête datant de 1997, le Commissaire d'alors a mis en évidence les nombreuses lacunes dont souffrent les ententes fédérales-provinciales sur le développement du marché de travail en matière linguistique. Il a adressé plusieurs recommandations aux autorités compétentes des ministères du Patrimoine, du Développement des ressources humaines et du Conseil du Trésor, pour que les droits acquis du public soient respectés. En mars 2001, la Commissaire a avisé ces ministères du suivi qu'elle compte entreprendre pour évaluer la mise en œuvre de ces recommandations. Ce suivi devrait être effectué au cours de l'exercice qui vient.

TABLEAU 2
DONNÉES SUR LES PLAINTES ET LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Communications reçues		1 976
Plaintes reçues		1 320
recevables et instruites	1 049	
retirées	42	
refusées	229	
Demandes de renseignements traitées		656

Le tableau précédent montre que 1 320 plaintes déposées auprès du Commissariat dont 1 049 ont fait l'objet d'une enquête durant l'exercice 2000-2001. Près de la moitié de ces enquêtes sont terminées. Suite à ces enquêtes, les situations de non observation de la *LLO* ont été résolues à la satisfaction des plaignants, ou alors des recommandations ont été formulées aux institutions en vue de solutionner les problèmes qui perdurent. Moins de 15 p. 100 des allégations se sont avérées sans fondement.

Le traitement de 656 demandes de renseignements a servi à informer les citoyens et citoyennes, les fonctionnaires et les institutions assujetties à la *LLO* de leurs droits et obligations en vertu de la *LLO*. Cela a permis à des gens d'exiger le respect de leurs droits linguistiques une fois mieux renseignés sur ces droits. Dans d'autres cas, cela a permis de prévenir des situations qui auraient pu constituer des infractions à la *LLO* en renseignant davantage les institutions.

Il y a eu amélioration des méthodes de travail, conformément aux recommandations du groupe de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor. Des modifications au processus de traitement des plaintes ont été apportées en vue de rendre le tout plus simple, plus efficace, ce qui a également permis d'améliorer les rapports entre le Commissariat et les institutions.

Au cours de l'exercice 2000-2001, les Services juridiques ont continué de représenter la Commissaire dans le cadre de divers recours en justice et de suivre de près les affaires portées devant les tribunaux fédéraux et provinciaux qui pourraient avoir des répercussions sur les droits linguistiques des Canadiens et Canadiennes.

- La Commissaire aux langues officielles avait intenté un recours contre le ministère de la Justice, soutenant qu'il devait veiller à ce que les provinces, territoires et municipalités respectent les obligations linguistiques du gouvernement fédéral lorsqu'elles intentent des poursuites pour des infractions fédérales. En effet, ils peuvent être habilités à le faire, suite à une modification apportée à la *Loi sur les contraventions* en 1996. Dans un jugement rendu en mars 2001, la Cour fédérale a donné raison à la Commissaire. La Cour a conclu que les mesures prises par le ministère de la Justice pour appliquer la *Loi*

sur les contraventions ne protègent pas adéquatement la totalité des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. Par conséquent, le ministère de la Justice doit prendre d'ici le mois de mars 2002 toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que les droits linguistiques des justiciables soient garantis au même titre que si l'application de la *Loi sur les contraventions* était faite par le Procureur général du Canada.

- La demande de renvoi que le prédécesseur de la Commissaire avait adressé à la Cour fédérale pour obtenir des précisions sur les obligations des filiales d'Air Canada à l'égard de la *LLO* a été retirée à la suite de la modification de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Cet article a été modifié afin de clarifier les obligations linguistiques des filiales d'Air Canada en ce qui a trait aux services aériens. Le recours intenté par le Commissariat a certainement contribué à signaler l'importance de procéder à une telle modification législative.

- La Commissaire est intervenue dans l'affaire de l'Hôpital Montfort afin de faire valoir à la Cour d'appel l'importance pour la communauté franco ontarienne de disposer d'institutions visant à assurer sa vitalité et son épanouissement. Elle voulait également rappeler les obligations constitutionnelles qui incombent au gouvernement de l'Ontario (mais aussi aux gouvernements du Canada et des autres provinces) à l'égard de la progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais, en vertu du paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le jugement à venir de la Cour d'appel a une portée nationale indéniable et aura des répercussions pour toutes les communautés minoritaires de langue officielle au pays.

- La Commissaire est intervenue dans l'affaire *Charlebois* c. *Ville de Moncton et le Procureur général du Nouveau-Brunswick* en raison de l'importance de faire clarifier les obligations constitutionnelles que les articles 16 et 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* confèrent à la province du Nouveau-Brunswick à l'égard de la protection et de la promotion du statut, des droits et des privilèges des deux communautés de langue officielle. Cette affaire porte sur les obligations linguistiques constitutionnelles des municipalités en ce qui concerne l'adoption des arrêtés municipaux dans les deux langues officielles.

- La Commissaire est également intervenue dans un recours qui conteste la *Loi sur l'éducation* du Nouveau-Brunswick à la lumière de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui garantit le droit à l'instruction dans la langue de la minorité. La Commissaire a également répondu à un avis public du gouvernement provincial qui annonçait son intention de modifier la *Loi sur l'éducation* et lui a fait part des déficiences de la loi. Le projet de loi que le gouvernement provincial a déposé subséquemment s'inspire, dans une certaine mesure, des commentaires de nombreux intervenants, dont ceux de la Commissaire. Les parents ont toutefois indiqué qu'ils n'avaient pas l'intention d'abandonner le recours judiciaire et ont amendé leurs procédures pour tenir compte des modifications législatives.

Par l'entremise de ses allocutions et rencontres dans tout le pays et de diverses interventions dans les médias, la Commissaire a contribué activement à faire connaître aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits et leurs responsabilités linguistiques, de même qu'à promouvoir la valeur de la dualité linguistique, source d'enrichissement du Canada. Elle a aussi fait la promotion active du développement des communautés minoritaires de langue officielle. À titre d'indication, 191 entrevues avec les médias ont été réalisées entre avril 2000 et mars 2001; 25 allocutions ont été prononcées au Canada et à l'étranger; 60 consultations et réunions importantes ont eu lieu avec les décideurs des paliers fédéral, provincial et municipal et avec divers organismes représentant les Canadiens et les Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

Afin d'appuyer la Commissaire dans la réalisation de son mandat, le Commissariat a effectué un travail de liaison continu auprès des intervenants-clés de son environnement et des analyses régulières des réalités linguistiques, démographiques, sociales, économiques, culturelles et politiques qui influent sur la vitalité des minorités francophones et anglophones du Canada, ainsi que sur les attitudes et l'appui du public envers la dualité linguistique et le régime canadien des langues officielles. Ceci a impliqué la préparation de recommandations et de stratégies dans une multitude de dossiers, dont certains sont mentionnés ci dessous. Ce travail d'analyse et de liaison a permis de mieux connaître les besoins des Canadiens et des Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

La Commissaire a terminé les consultations pancanadiennes qu'elle avait amorcées lors de l'exercice financier précédent, ce qui lui a permis d'être à l'écoute des priorités des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles et de publier une synthèse de ces consultations publiques. Au total, plus de 500 personnes, réparties en 51 groupes dans 20 villes canadiennes, ont été rencontrées entre février et août 2000. Des thèmes communs se sont dégagés des perceptions qu'entretiennent les différents groupes-clients, soit les communautés minoritaires et majoritaires des deux langues officielles ainsi qu'un certain nombre de sous-groupes de la société canadienne. Cette initiative a permis de mieux joindre ces publics et d'accroître leur participation à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais.

Plusieurs produits de communication ont été développés et seront distribués au cours du prochain exercice financier, notamment des cahiers d'informations régionales sur les communautés de langue officielle, la production périodique du bulletin d'information de la Commissaire et sa distribution à ses partenaires et clients, de même que plusieurs dépliants, vignettes et autres outils de promotion. Toujours sur le plan des communications, le Commissariat a appuyé de façon continue les interventions publiques de la Commissaire en préparant des stratégies, des analyses médiatiques, des discours et des communiqués qui auront permis de mieux informer les Canadiens et les Canadiennes, ainsi que les parlementaires.

La Commissaire a effectué une plus large diffusion de son Rapport annuel d'activités au Parlement, de manière à communiquer au plus grand nombre possible de Canadiens et de Canadiennes son analyse des principaux enjeux concernant la mise en œuvre de la *LLO*, y compris la reconnaissance du français et de l'anglais, le développement des communautés minoritaires de langue officielle, les actions qu'elle a posées ainsi que les répercussions qu'elles ont eu sur la progression vers l'égalité des deux langues officielles. Comme à chaque année, ce rapport a aussi permis de sensibiliser le gouvernement fédéral aux besoins des Canadiens et Canadiennes des deux communautés de langue officielle. Le Commissariat a entamé une mise à jour complète de son site Internet afin qu'il soit plus informatif et davantage interactif. Le site a reçu plus de 308 622 visites en 2000-2001.

La Commissaire a publié plus d'une trentaine de lettres dans divers quotidiens au pays, dans le but de rétablir des faits, corriger la désinformation, défendre et promouvoir le régime canadien des droits linguistiques et accroître l'appui du public lorsque qu'une personne ou un groupe a porté atteinte à la dualité linguistique canadienne dans la rubrique de l'opinion du lecteur.

Suite à la publication, à l'exercice financier précédent, de l'étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, le Commissariat a appuyé des institutions fédérales dans la mise en oeuvre de ses recommandations et suivi de près l'amélioration du nombre et de la qualité de services et de documents en français accessibles sur Internet. Une mise à jour de cette étude sera effectuée au cours du prochain exercice financier afin d'aider le gouvernement à mieux servir les Canadiens et les Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

La Commissaire a publié une étude intitulée *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services*, qui a dressé un inventaire des modalités de collaboration entre le gouvernement fédéral et les communautés minoritaires en ce qui concerne la prestation de programmes ou de services au public. Cette étude fait valoir les conditions à respecter pour assurer le respect de l'esprit de la *LLO* et de l'intention du législateur. Le Commissariat a entretenu une liaison suivie avec les personnes concernées au sein des communautés visées en vue de faire respecter la *LLO* et maximiser l'impact de ces nouvelles modalités de prestation de service sur le développement des communautés.

Une autre étude d'envergure nationale a été publiée sur la réalisation du but de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* à la lumière des récents arrêts de la Cour suprême du Canada. Cette étude présente l'évolution des effectifs des écoles homogènes de langue française entre 1986 et 1997 et recommande des interventions ciblées pour la prochaine décennie, pour une pleine mise en oeuvre de l'article 23. Cette étude se voulait une suite à l'étude *Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion*, parue en 1991, et un complément à *La gestion scolaire : La mise en œuvre de l'article 23 de la Charte*, paru en 1998. Les communautés ont ainsi une information à jour visant à les aider dans l'élaboration de plans de développement à long terme et d'actions concrètes pour l'exercice de leurs droits scolaires.

La Commissaire a entrepris une étude et des consultations dans le but de favoriser un ressourcement démographique équitable des collectivités de langue officielle au Canada et de mieux appuyer le développement des communautés vivant en situation minoritaire. Elle a réuni un groupe d'experts et d'intervenants gouvernementaux et communautaires provenant de toutes les régions du pays. Devant le comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, la Commissaire a insisté pour que la nouvelle loi énonce clairement que nos politiques d'immigrations doivent contribuer au renouvellement démographique équitable des collectivités de langue officielle.

Une étroite liaison a été maintenue avec le Comité mixte permanent des langues officielles et son personnel afin de répondre aux besoins et aux demandes de ses membres, ainsi qu'avec les associations communautaires, les institutions fédérales, les ministères provinciaux, les médias et les groupes susceptibles d'avoir une influence sur la question de la dualité linguistique au pays. Ce faisant, la Commissaire a contribué à favoriser le respect mutuel entre les communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle au Canada.

La Commissaire a été très active dans le dossier du statut bilingue de la nouvelle ville d'Ottawa afin que, à titre de capitale nationale, celle-ci reflète pleinement le statut constitutionnel du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada et l'importance de la dualité linguistique comme fondement de l'identité canadienne. Plusieurs contacts ont été effectuées à cette fin auprès d'intervenants des paliers municipal, provincial et fédéral.

ANNEXE A - CONSOLIDATION DE RAPPORTS

GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT

Le Commissariat continue sa mise à niveau du Système informatisé de gestion du matériel (SIGM) afin de permettre : une interface en temps réel avec le Système financier ministériel commun; une fonctionnalité accrue de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences du SIF en matière de production de données comptables sur l'amortissement; l'amélioration des divers processus transactionnels administratifs et financiers.

ANNEXE B - RENDEMENT FINANCIER

APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2000-2001 du Commissariat aux langues officielles se chiffraient à 11,2 millions de dollars. Par l'entremise du budget supplémentaire des dépenses et des mandats spéciaux du gouverneur général, le Commissariat a reçu une somme additionnelle de 1,298 million de dollars, qui comprend la cotisation aux régimes d'avantages sociaux des employés, pour des autorisations totales de 12,6 millions de dollars. Au nombre des postes les plus importants dans le budget supplémentaire et mandats spéciaux du gouverneur général, citons :

- 473 700 $ pour le report de fonds de l'exercice 1999-2000;
- 324 701 $ pour compenser l'incidence des conventions collectives;
- 500 000 $ pour améliorer l'infrastructure des technologies de l'information;
- 166 000 $ au crédit législatif pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

ANNEXE C - TABLEAUX FINANCIERS

Afin de présenter l'information de façon cohérente et comparative, les tableaux financiers ont été élaborés en fonction des secteurs d'activité, telle que présentée dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001 ainsi que dans les *Comptes publics*, et non en fonction des engagements principaux en matière de résultats.

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

Le total des autorisations correspond à la somme du Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

	2000-2001		
Crédit	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commissariat aux langues officielles			
25 Dépenses de fonctionnement	9 763,0	11 061,4	11 044,7
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	0,7	0,7
(S) Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 356,0	1 522,0	1 522,0
Total pour le Commissariat	**11 119,0**	**12 584,1**	**12 567,4**

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique en détail la répartition des dépenses totales prévues, des autorisations (en italique) et des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2000-2001, par secteur d'activité et selon le genre de dépenses.

Dépenses prévues du ministère par oppcsition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ÉTP*	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Plaintes et enquêtes							
Dépenses prévues	69,0	5 844,0	–	–	5 844,0	–	5 844,0
Autorisations totales	–	*4 496,0*	–	–	*4 496,0*	–	*4 496,0*
Dépenses réelles	**54,4**	**4 059,7**	**–**	**–**	**4 059,7**	**–**	**4 059,7**
Information, recherche et analyse							
Dépenses prévues	21,0	1 861,0	–	–	1 861,0	–	1 861,0
Autorisations totales	–	*2 450,2*	–	–	*2 450,2*	–	*2 450,2*
Dépenses réelles	**26,7**	**2 693,4**	**–**	**–**	**2 693,4**	**–**	**2 693,4**
Services généraux							
Dépenses prévues	34,0	3 374,0	–	–	3 374,0	–	3 374,0
Autorisations totales	–	*5 637,9*	–	–	*5 637,9*	–	*5 637,9*
Dépenses réelles	**33,7**	**5 817,3**	**–**	**–**	**5 817,3**	**–**	**5 817,3**
Total							
Dépenses prévues	124,0	11 119,0	–	–	11 119,0	–	11 119,0
Autorisations totales	–	*12 584,1*	–	–	*12 584,1*	–	*12 584,1*
Dépenses réelles	**114,8**	**12 567,4**	**–**	**–**	**12 567,4**	**–**	**12 567,4**
Coût des services offerts par d'autres ministères							
Dépenses prévues							1 305,0
Autorisations totales							*1 305,0*
Dépenses réelles							**1 305,0**
Coût net du programme							
Dépenses prévues							12 424,0
Autorisations totales							*13 889,1*
Dépenses réelles							**14 017,0**

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales pour chaque secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

* Équivalents temps plein

Tableau financier 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il comprend également une comparaison entre les dépenses totales prévues pour 2000-2001 et les dépenses réelles figurant dans les *Comptes publics*.

Comparaison historique des dépenses prévues du ministère par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars)

			2000-2001		
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Plaintes et enquêtes	6 081,3	4 869,2	5 884,0	4 496,0	4 049,7
Information, recherche et analyse	2 091,0	1 632,7	1 861,0	2 450,2	2 693,4
Services généraux	2 778,4	4 957,3	3 374,0	5 637,9	5 814,3
Total des dépenses	10 950,7	11 459,2	11 119,0	12 584,1	12 567,4

Le total des autorisations correspond à la somme du Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.

ANNEXE D - AUTRES RENSEIGNEMENTS

PERSONNES-RESSOURCES POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS ET SITE WEB

ADMINISTRATION CENTRALE

344, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0T8 — **Site Internet :** http ://www.ocol-clo.gc.ca

Renseignements généraux :	(613) 996-6368	**Courriel :** Message@ocol-clo.gc.ca	
Numéro sans frais :	1 877 996-6368	**Plaintes :**	(613) 992-LANG
Télécopieur :	(613) 993-5082		(613) 992- 5264

RÉGIONS

Atlantique	(506) 851-7047		
	1 800 561-7109	Télécopieur :	(506) 851-7046
Québec	(514) 283-4996		
	1 800 363-0628	Télécopieur :	(514) 283-6677
Ontario	(416) 973-1903		
	1 800 387-0635	Télécopieur :	(416) 973-1906
Manitoba et Saskatchewan	(204) 983-2111		
	1 800 665-8731	Télécopieur :	(204) 983-7801
Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon et Nunavut	(780) 495-3111		
	1 800 661-3642	Télécopieur :	(780) 495-4094

Autres publications : http://www.ocol-clo.gc.ca